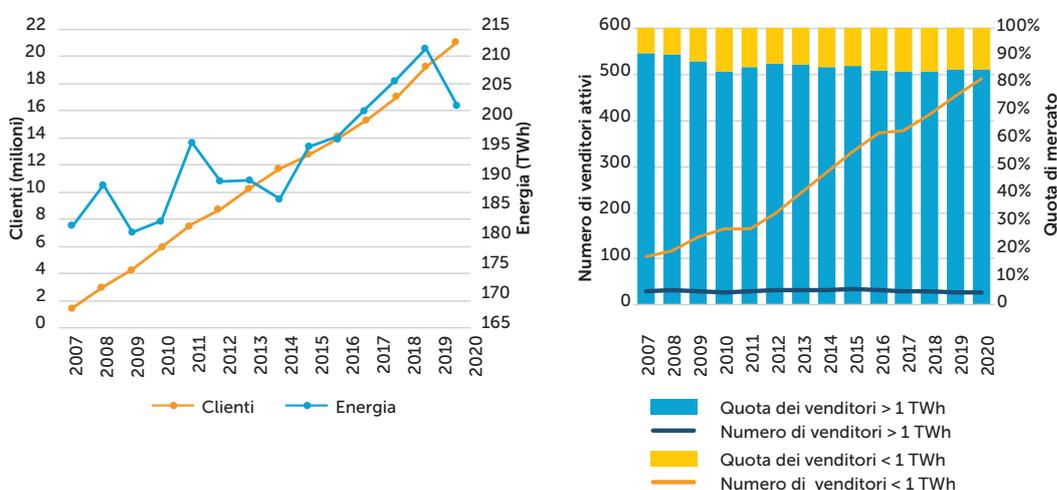


## STRUTTURA, PREZZI E QUALITÀ NEL SETTORE ELETTRICO

Dalla sua apertura, nel 2007, i clienti del mercato libero sono in costante e marcato aumento. In termini di energia venduta, il mercato libero ha conosciuto negli stessi anni una notevole espansione: dai 182 TWh iniziali, il mercato è oggi più ampio dell'11%, benché tale espansione non sia avvenuta a un ritmo serrato e, anzi, nell'arco dei tredici anni di esistenza abbia sperimentato anche qualche battuta d'arresto. Il 2020, anno nel quale la pandemia ha portato a una crisi produttiva senza precedenti, è proprio un caso in cui, a fronte di una considerevole caduta delle vendite di energia elettrica, il numero dei clienti serviti ha registrato una significativa crescita, grazie soprattutto allo spostamento dei clienti dal servizio di tutela.

**FIG. 2.21** Evoluzione del mercato libero di energia elettrica



Fonte: ARERA, Indagine annuale sui settori regolati.

A prescindere dall'andamento delle quantità vendute, comunque, il numero di venditori attivi su tale mercato cresce ininterrottamente dal 2007 o, per meglio dire, ogni anno si registra un incremento nel numero di imprese con vendite inferiori a 1 TWh, nonostante la loro quota di mercato sia pressoché stabile intorno al 15% (Fig. 2.21).

Anche nel 2020, infatti, la crescita del numero di operatori si è dimostrata vivace: in base alle risposte ottenute dall'Indagine annuale sui settori regolati, sono entrate 38 nuove imprese attive (+7,9%) (Tav. 2.42). Poiché nel frattempo il mercato si è ridotto, in misura peraltro non lieve, si è quindi registrato un nuovo abbassamento del volume medio unitario di vendita per le imprese che vi operano, fenomeno anch'esso costante nel tempo.

Nel 2020 il volume medio unitario di vendita delle imprese che operano sul mercato libero è risultato pari a 390 GWh, cioè dell'11,4% inferiore ai 440 GWh del 2019, e ha quindi raggiunto un nuovo punto di minimo nella serie storica. Rispetto a quello osservato nel 2007 (pari a 1.349 GWh), cioè nell'anno di completa apertura del mercato, il valore attuale è, infatti, 3,5 volte inferiore.

## CAPITOLO 2

**TAV. 2.42** Attività dei venditori per classe di vendita

VENDITORI	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Numero di esercenti in maggior tutela</b>	<b>135</b>	<b>131</b>	<b>131</b>	<b>127</b>	<b>123</b>	<b>119</b>
<b>Numero di venditori attivi</b>	<b>370</b>	<b>406</b>	<b>410</b>	<b>441</b>	<b>481</b>	<b>519</b>
Oltre 10 TWh	3	3	2	2	3	4
5-10 TWh	7	6	8	8	7	4
1-5 TWh	26	23	21	19	18	20
0,1-1 TWh	63	70	73	78	74	71
Fino a 0,1 TWh	271	304	306	334	379	420
<b>Volume venduto (TWh)</b>	<b>195,3</b>	<b>197,1</b>	<b>202,1</b>	<b>206,8</b>	<b>211,8</b>	<b>202,4</b>
Oltre 10 TWh	62,4	62,9	61,1	67,6	81,2	90,8
5-10 TWh	45,8	39,0	51,6	56,4	50,5	26,9
1-5 TWh	60,7	64,8	57,9	50,6	48,9	54,6
0,1-1 TWh	22,4	25,8	26,5	26,5	25,0	23,8
Fino a 0,1 TWh	3,9	4,6	5,1	5,6	6,2	6,3
<b>Volume medio unitario (GWh)</b>	<b>528</b>	<b>486</b>	<b>493</b>	<b>469</b>	<b>440</b>	<b>390</b>
Oltre 10 TWh	20.798	20.955	30.546	33.798	27.077	22.712
5-10 TWh	6.538	6.508	6.447	7.053	7.217	6.735
1-5 TWh	2.336	2.819	2.757	2.665	2.717	2.731
0,1-1 TWh	356	368	363	340	338	335
Fino a 0,1 TWh	15	15	17	17	16	15

Fonte: ARERA, Indagine annuale sui settori regolati.

Rispetto al 2019, i venditori di grandissima dimensione (cioè con vendite superiori a 10 TWh) sono aumentati di un'unità (Tav. 2.42), perché oltre a Enel Energia, Edison e Axpo Italia, nel 2020 anche le vendite di A2A Energia hanno superato questa soglia. Viceversa, il numero dei venditori di grande dimensione (cioè con vendite comprese tra 5 e 10 TWh) ha perso due imprese rispetto al 2019. In questo gruppo nel 2019 erano presenti: A2A Energia, che è appunto salita nella classe superiore, Hera Comm, E.ON Energia, Eni Gas e Luce, Duferco, Green Network e Iren Mercato. Nel 2020 le vendite delle ultime due società sono rimaste al di sotto di 5 TWh, pertanto sono passate alla classe dei venditori di media dimensione (quelli con vendite comprese tra 1 e 5 TWh).

Nel 2019 la classe di soggetti con vendite tra 1 e 5 TWh contava 18 imprese, mentre nel 2020 ne conta 20: sono entrati, come appena detto, Green Network e Iren Mercato provenienti dalla classe superiore, è uscita Global Power (le cui vendite sono scese sotto la soglia), mentre è subentrata ERG Power Generation.

L'incremento numericamente più consistente delle imprese di vendita è avvenuto, come sempre, nell'ultima classe di operatori (quelli con vendite inferiori a 0,1 TWh), dove il numero di venditori è salito di 41 unità.

La porzione di mercato soddisfatta dalle imprese che vendono meno di 1 TWh nel 2020 è pari al 14,8%, praticamente invariata rispetto al 2019. I venditori di più piccole dimensioni, quindi, continuano ad aumentare, ma si dividono sempre la medesima quota di mercato. Nel 2020 le prime tre classi di operatori (ovvero le prime 28 imprese, corrispondenti al 5,4% dei venditori attivi) hanno coperto l'85,2% delle vendite complessive; le stesse cifre, calcolate nel 2019, erano, rispettivamente, pari a 5,8% e a 85,3% (Fig. 2.21).

## STRUTTURA, PREZZI E QUALITÀ NEL SETTORE ELETTRICO

La composizione societaria del capitale sociale delle imprese che operano nella vendita a clienti finali liberi al 31 dicembre 2020, limitata alle partecipazioni dirette di primo livello<sup>37</sup>, mostra una significativa importanza delle persone fisiche, che risultano possedere il 34,2% del capitale delle società di vendita; quote rilevanti appartengono anche alle imprese energetiche nazionali (12%) e alle imprese energetiche locali (7,9%). Gli enti pubblici e gli istituti finanziari non risultano essere molto presenti nella compagine societaria dei venditori (le rispettive quote sono pari al 3,2% e allo 0,8%), mentre la categoria di soci più rilevante è quella delle società diverse, la quale risulta possedere il 40,1% delle quote di capitale sociale dell'insieme dei venditori. Relativamente alla provenienza dei soci che detengono quote del capitale sociale dei soggetti rispondenti, si rileva come essa sia sostanzialmente italiana, con il 4,7% detenuto da soggetti di origine straniera.

Come di consueto, anche nel 2020 sono state comunicate nell'Anagrafica operatori dell'Autorità numerose variazioni societarie riguardanti l'attività di vendita ai clienti liberi dell'energia elettrica (Tav. 2.43).

Sono 19 le imprese che hanno avviato l'attività di vendita nel mercato libero elettrico e 15 quelle che l'hanno cessata: il saldo è come sempre positivo. Le società Con.PER - Consorzio Pianificazione Energie Rinnovabili e Nuova Italia Energia si sono estinte per scioglimento: la prima all'inizio di marzo, la seconda in ottobre a seguito della chiusura delle procedure di fallimento.

Inoltre, 13 imprese hanno cambiato ragione sociale, spesso in occasione di modificazioni della loro compagine societaria o di altre operazioni più complesse; tra queste: WhyNot è divenuta Unienergia, Tesla Energia è diventata Thema Energia, B.Energy ha assunto la nuova denominazione di Volty, così come Roma Gas & Power dalla fine del 2020 si chiama Energy Green City. Infine, 8 imprese hanno cambiato natura giuridica, passando nella maggioranza dei casi da società a responsabilità limitata a società per azioni.

**TAV. 2.43** Operazioni societarie tra venditori di energia elettrica nel mercato libero nel 2020 per tipologia

TIPOLOGIA	NUMERO
Avvio dell'attività	19
Cessione/acquisizione dell'attività	4
Cessazione dell'attività	15
Estinzioni o avvio di procedure di liquidazione	2
Fusioni/incorporazioni nell'ambito dello stesso gruppo societario	5
Cambio di gruppo societario	11
Cambio di ragione sociale	13
Cambio di natura giuridica	8

Fonte: ARERA, Anagrafica operatori.

Le incorporazioni sono avvenute infragruppo, nel senso che prima dell'acquisizione incorporante e incorporata facevano già parte del medesimo gruppo societario. In ordine di tempo: in gennaio Acel Energie ha incorporato Enerxenia e Iren Mercato ha incorporato Spezia Energy Trading; da ottobre Vestina Gas & Luce ha incorporato Energia Adriatica Abruzzese, società della quale aveva acquisito l'intero capitale sociale in giugno; a fine anno My Life Gas & Power è stata incorporata da Enegan, un mese dopo che quest'ultima ne ha acquisito il 100% del

<sup>37</sup> Le quote sono calcolate senza alcuna ponderazione.

## CAPITOLO 2

capitale sociale, mentre Società Energia Italia ha incorporato due imprese, di cui possedeva il 70% delle quote di capitale, A3 Energia e Che Energia.

Per quanto attiene, invece, ai cambiamenti di appartenenza a gruppi societari, si segnalano:

- in gennaio Eni Gas & Luce ha acquisito il 70% delle quote di Evolvere Società Benefit, che quindi è entrata nel gruppo Eni; Argos è entrata nel gruppo Property grazie all'acquisizione del 97% del capitale sociale;
- in marzo Gruppo Fondiario Italia ha acquisito l'intero capitale sociale di Why Not, che è entrata nel gruppo e contestualmente ha cambiato la ragione sociale in Unienergia;
- in maggio Trigno Energy Unipersonale è entrata nel gruppo Pilkington Italia, che l'ha acquisita interamente;
- in ottobre, F2i SGR, principale fondo infrastrutturale italiano, insieme con il fondo di investimento Asterion Industrial, ha perfezionato l'acquisizione di Sorgenia; con tale operazione si è avviata la creazione di un nuovo gruppo Sorgenia. Inoltre, Gopower è entrata a far parte del gruppo Enegran, che l'ha acquisita interamente;
- in novembre Gelsia è entrata nel gruppo A2A attraverso il proprio socio Ambiente Energia Brianza;
- in dicembre, infine, Metano Nord e Utilità sono entrate nel gruppo Foro Boario Servizi, che le ha acquisite quasi interamente.

Le operazioni di acquisizione e/o cessione dell'attività di vendita a clienti liberi dell'energia elettrica riguardano: la cessione di un pacchetto di clienti elettrici e del gas da Iren Mercato alla propria controllata Salerno Energia Vendite, a seguito di una riorganizzazione territoriale dell'attività di vendita; l'acquisizione parziale dell'attività per Italian Energy Group (che l'ha acquisita da Save NRG) e per E più E (che l'ha acquisita da Cura Gas & Power); la cessione dell'attività da Soenergy a Sinergas.

La classifica dei primi venti gruppi per vendite nel mercato libero (Tav. 2.44) mostra, come di consueto, la predominanza del gruppo Enel, con una quota sostanzialmente stabile al 27%. Come l'anno precedente, in seconda posizione si trova il gruppo Edison, con una quota che, seppur in aumento rispetto al 2019, resta di 20 punti percentuali al di sotto del gruppo Enel. La distanza tra i due gruppi si è comunque notevolmente accorciata, grazie al fatto che nel 2020 le vendite di Edison sono cresciute del 2,9% (+405 GWh), mentre quelle di Enel sono diminuite del 3,4% (-1,9 TWh). Nel mercato libero la predominanza di Enel rimane comunque assai meno significativa rispetto a quella che possiede nel servizio di maggior tutela (Tav. 2.41), dove la distanza rispetto al secondo operatore è sempre superiore all'80%.

**TAV. 2.44** *Primi venti gruppi di vendita al mercato libero nel 2020 (volumi in GWh)*

GRUPPO	ENERGIA	QUOTA	POSIZIONE NEL 2019
Enel	54.562	27,0%	1°
Edison	14.165	7,0%	2°
A2A	11.931	5,9%	5°
Axpo Group	10.984	5,4%	3°
Eni	10.263	5,1%	4°
Hera	9.842	4,9%	6°
E.ON	6.524	3,2%	8°
Duferco	5.176	2,6%	9°

(segue)

## STRUTTURA, PREZZI E QUALITÀ NEL SETTORE ELETTRICO

GRUPPO	ENERGIA	QUOTA	POSIZIONE NEL 2019
Engie	4.883	2,4%	15°
Alperia	4.842	2,4%	11°
Acea	4.670	2,3%	16°
Green Network	4.495	2,2%	7°
Egea	4.465	2,2%	12°
Iren	4.153	2,1%	10°
Repower AG	3.723	1,8%	13°
Dolomiti Energia	3.245	1,6%	17°
Sorgenia	2.676	1,3%	18°
Nova AEG - Nova Coop	2.263	1,1%	20°
CVA	2.083	1,0%	14°
Agsm Verona	2.082	1,0%	19°
Altri operatori	35.408	17,5%	-
<b>TOTALE MERCATO LIBERO</b>	<b>202.436</b>	<b>100,0%</b>	<b>-</b>

Fonte: ARERA, Indagine annuale sui settori regolati.

In terza posizione, con vendite pari a 11.931 GWh, è salito il gruppo A2A, che l'anno precedente era in quinta posizione: con una crescita delle vendite del 20% rispetto al 2019, il gruppo A2A ha superato i gruppi Axpo ed Eni, che lo precedevano. Nel corso del 2020 le vendite di entrambi questi ultimi gruppi sono in effetti diminuite: -1,9% per Eni, 0,9% per Axpo, che quindi sono scesi, rispettivamente, nella quinta e nella quarta posizione della classifica. È rimasto in sesta posizione il gruppo Hera, nonostante abbia realizzato un incremento delle quantità vendute del 2,5% rispetto al 2019. Hanno guadagnato una posizione anche i gruppi E.ON e Duferco, nonostante abbiano registrato entrambi un significativo calo delle vendite (rispettivamente -8,1% e -13,3%). Più in generale, la classifica dei primi venti gruppi del mercato libero mostra nel 2020 spostamenti abbastanza rilevanti, causati da variazioni nelle vendite molto nette, sia in positivo, sia in negativo. Riduzioni importanti delle quantità vendute si evidenziano in particolare per il gruppo CVA (-48,7%), per il gruppo Green Network (-39,3%) e per il gruppo Iren (-30%), che, infatti, sono scesi all'incirca di cinque posizioni nella classifica. Viceversa, incrementi significativi, nonostante l'anno di crisi, si sono registrati nelle vendite del già citato gruppo A2A, oltre che di Engie (+21,5%) e Acea (+18,1%).

Il grado di concentrazione nazionale nel mercato libero resta basso, pur essendo in lieve ma costante aumento. La quota dei primi tre gruppi è salita al 39,8% dal 38,4% del 2019 (era rimasta stabile intorno al 33% per diversi anni), mentre quella dei primi cinque è salita al 50,3% dal 48% del 2019. Infine, nel 2020 l'indice HHI è salito da 924 a 954, sebbene rimanga lontano dalla soglia di 1.500 a partire dalla quale il mercato viene giudicato moderatamente concentrato. Il 31% dei 519 venditori attivi che hanno risposto all'Indagine annuale vende energia in un numero di regioni compreso tra 1 e 5; 105 imprese, pari al 20%, hanno venduto energia elettrica in tutto il territorio nazionale; le restanti 253 società (49%) hanno operato in un numero di regioni compreso tra 6 e 19.

I livelli regionali di concentrazione nella vendita di energia elettrica nel mercato libero sono esposti nella tavola 2.45. Gli indici di concentrazione utilizzati a livello territoriale si riferiscono alla quota di mercato dei primi tre venditori, o indice C3 calcolato per le singole imprese e non per i gruppi societari, e alla percentuale dei punti

## CAPITOLO 2

di prelievo serviti dalle stesse imprese. Nel 2020 la concentrazione territoriale è tendenzialmente aumentata rispetto all'anno precedente, nonostante il numero di operatori – già molto elevato ovunque (Fig. 2.22) – sia cresciuto, con una media di 28 unità, in tutte le regioni.

Come in passato, anche nel 2020 le regioni centro-settentrionali, fatta eccezione per la Valle d'Aosta e il Trentino-Alto Adige, presentano indici di concentrazione mediamente più contenuti rispetto a quelle meridionali. In particolare, Piemonte, Umbria e Liguria risultano, nell'ordine, le regioni con l'assetto più concorrenziale in termini di volumi, essendo la quota corrispondente dei primi tre operatori intorno al 39% delle vendite complessive regionali. Come l'anno precedente, la regione in cui i primi tre operatori risultano servire la più bassa porzione di clienti è il Friuli-Venezia Giulia, dove i primi tre concorrenti soddisfano il 37,5% di tutta la clientela. Veneto e Umbria sono le altre due regioni in cui la quota di clienti serviti dai primi tre operatori del mercato risulta relativamente bassa. Viceversa, il Trentino-Alto Adige e la Valle d'Aosta si confermano anche nel 2020 le regioni che evidenziano i livelli di concentrazione più elevati in termini sia di quota di volumi, sia di clienti serviti. La Sardegna è il territorio che nel 2020 evidenzia il valore di C3 più elevato dopo Valle d'Aosta e Trentino-Alto Adige; essa, però, non è anche la regione con il terzo valore più elevato in termini di quota dei clienti serviti dai primi tre venditori, essendo questo posto occupato dalla Calabria.

**TAV. 2.45** *Livelli di concentrazione regionali nella vendita di energia elettrica sul mercato libero (quota di mercato dei primi tre operatori e percentuale dei punti di prelievo da questi serviti)*

REGIONE	NUMERO DI OPERATORI		C3 SUL MERCATO TOTALE		% PUNTI DI PRELIEVO	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Piemonte	307	335	37,2	38,5	60,0%	58,6%
Valle d'Aosta	152	174	81,4	84,6	79,0%	74,7%
Lombardia	361	399	41,1	43,8	57,7%	59,0%
Trentino-Alto Adige	222	241	79,8	78,9	83,4%	82,9%
Veneto	301	334	39,7	42,2	43,9%	42,0%
Friuli-Venezia Giulia	228	255	45,7	47,9	38,5%	35,7%
Liguria	277	306	39,5	40,6	62,9%	61,1%
Emilia-Romagna	317	347	44,4	44,8	64,5%	63,3%
Toscana	309	345	43,8	41,5	60,5%	56,7%
Umbria	225	246	57,9	54,5	54,0%	62,5%
Marche	261	280	41,1	39,2	55,7%	53,4%
Lazio	317	350	51,8	51,9	79,4%	77,5%
Abruzzo	268	304	46,5	49,9	60,3%	59,8%
Molise	206	221	54,2	53,9	58,9%	57,3%
Campania	303	331	51,2	50,5	74,8%	74,3%
Puglia	302	331	52,8	49,5	65,5%	62,0%
Basilicata	215	237	51,2	50,5	66,3%	66,5%
Calabria	282	316	58,1	62,8	81,4%	81,1%
Sicilia	277	300	50,7	57,9	69,9%	69,6%
Sardegna	267	298	71,4	70,8	70,5%	70,6%

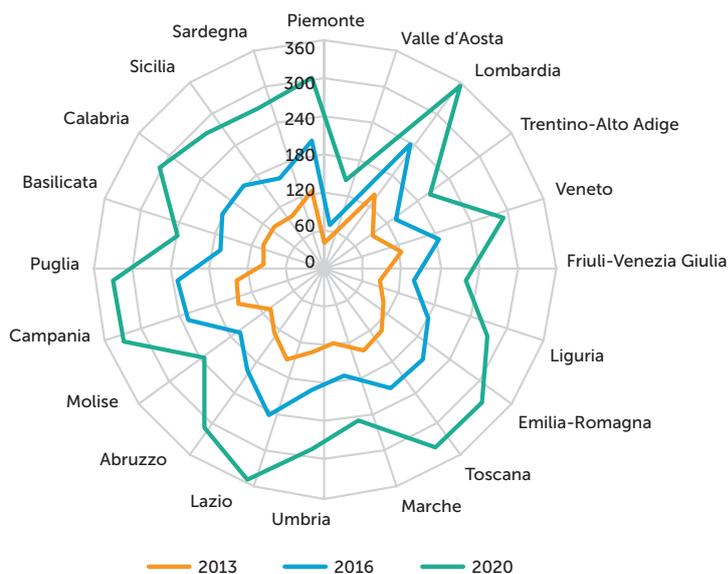
Fonte: ARERA, Indagine annuale sui settori regolati.

## STRUTTURA, PREZZI E QUALITÀ NEL SETTORE ELETTRICO

Il dettaglio dei clienti nel mercato libero per tipologia di cliente e per tensione (Tav. 2.46) mostra un aumento di oltre 1,8 milioni di punti serviti. Tale risultato è dovuto quasi esclusivamente ai clienti in bassa tensione e in particolare a quelli domestici, anche se un aumento numericamente significativo si è avuto anche nei punti di prelievo degli altri usi allacciati in bassa tensione. I punti domestici serviti nel mercato libero sono aumentati di 1.637.000 unità, ovvero dell'11,3% rispetto al 2019; 150.000 nuovi punti di prelievo hanno acquistato l'elettricità nel mercato libero per altri usi in bassa tensione (+3,5%), mentre i punti in media tensione sono cresciuti di 43.000 unità (+42,1%). Anche i punti di prelievo in alta e altissima tensione hanno registrato un incremento (3,7%) che li ha portati a superare le 1.000 unità.

Nonostante la crescita nel numero di punti serviti, le vendite di energia hanno subito un pesante ridimensionamento, anche se concentrato quasi unicamente negli "altri usi". Infatti, le vendite ai clienti domestici sono salite del 13,7% rispetto al 2019, in parte grazie all'arrivo dei clienti dalla maggior tutela, e in parte per la spinta dovuta alla pandemia e ai provvedimenti che hanno limitato la mobilità delle persone.

**FIG. 2.22** Numero di venditori del mercato libero per regione dal 2013



Fonte: ARERA, Indagine annuale sui settori regolati.

L'espansione dei consumi domestici ha limitato la perdita nel comparto della bassa tensione, nel quale gli acquisti delle altre tipologie di clienti (illuminazione pubblica e altri usi) hanno, invece, registrato significative riduzioni, rispettivamente del 4,1% e del 9,4%.

## CAPITOLO 2

**TAV. 2.46** Mercato libero per tipologia di cliente e tensione (volumi in GWh e punti di prelievo in migliaia)

TIPOLOGIA DI CLIENTE	VOLUMI			PUNTI DI PRELIEVO		
	2019	2020	VARIAZIONE	2019	2020	VARIAZIONE
<b>Bassa tensione</b>	<b>88.960</b>	<b>87.752</b>	<b>-1,4%</b>	<b>19.079</b>	<b>20.873</b>	<b>9,4%</b>
Domestico	29.984	34.107	13,7%	14.536	16.173	11,3%
Illuminazione pubblica	3.904	3.745	-4,1%	229	236	3,1%
Altri usi	55.072	49.900	-9,4%	4.314	4.463	3,5%
<b>Media tensione</b>	<b>96.492</b>	<b>90.075</b>	<b>-6,7%</b>	<b>102</b>	<b>146</b>	<b>42,1%</b>
Illuminazione pubblica	255	257	1,1%	0,76	0,81	6,2%
Altri usi	96.238	89.818	-6,7%	102	145	42,4%
<b>Alta e altissima tensione</b>	<b>26.385</b>	<b>24.609</b>	<b>-6,7%</b>	<b>1,00</b>	<b>1,04</b>	<b>3,7%</b>
Altri usi	26.385	24.609	-6,7%	1,00	1,04	3,7%
<b>TOTALE</b>	<b>211.838</b>	<b>202.436</b>	<b>-4,4%</b>	<b>19.183</b>	<b>21.020</b>	<b>9,6%</b>

Fonte: ARERA, Indagine annuale sui settori regolati.

Gli acquisti di elettricità in bassa tensione, quindi, sono risultati di 1,2 TWh inferiori a quelli del 2019, con una perdita limitata all'1,4%, mentre gli acquisti in media e in alta tensione hanno evidenziato una riduzione del 6,7%: 6,4 TWh in meno acquistati dai clienti in media tensione e 1,7 TWh in meno dai punti in alta o altissima tensione.

A prescindere dal livello di tensione, si osserva che: il settore domestico ha registrato un incremento dell'11,3% nei clienti e del 13,7% nell'elettricità acquistata; i punti di prelievo per l'illuminazione pubblica sono aumentati del 3,1%, ma hanno ridotto i consumi del 3,8%; gli altri usi, invece, hanno riportato una crescita del 4,4% nel numero di punti serviti e una caduta del 7,5% nell'energia acquistata. Di conseguenza, la quota di energia acquistata dai consumatori connessi in bassa tensione è salita rispetto al 2019, passando dal 42% al 43,3%, mentre quella acquisita dai consumatori connessi in media tensione è scesa di un punto percentuale (dal 45,5% al 44,5%) e quella dell'alta tensione è rimasta sostanzialmente invariata al 12,2%. La quota degli "altri usi", ovvero quelli diversi dagli utilizzi domestici e dall'illuminazione pubblica, che nel 2019 era pari all'83,9% di tutta l'energia venduta nel mercato libero, è scesa all'81,2% in termini di energia e al 21,9% in termini di punti di prelievo (era al 23% nel 2019).

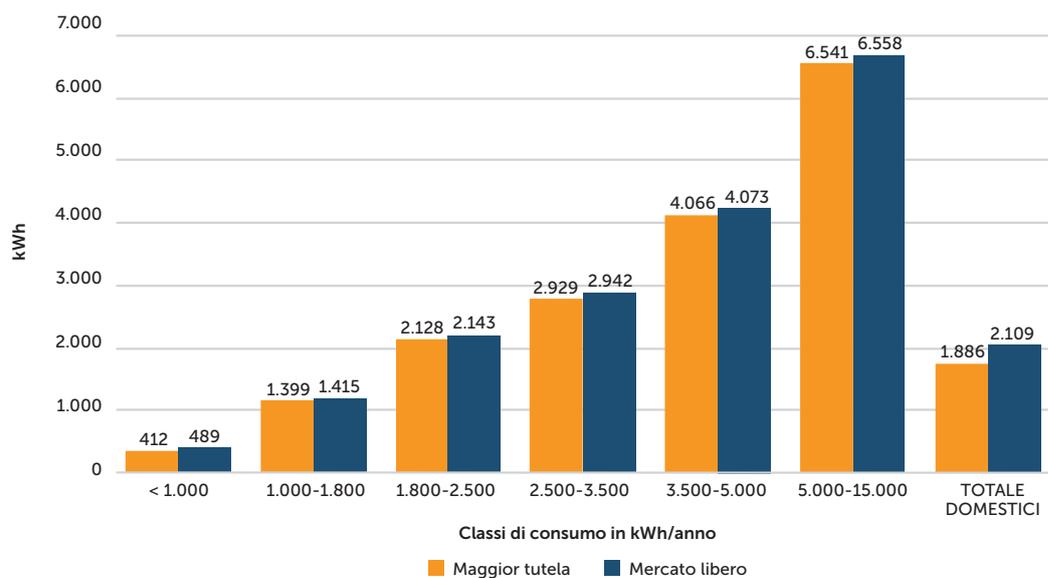
Come sempre, tra i clienti domestici, la classe più rilevante in termini di punti di prelievo è quella con consumi compresi tra 1.000 e 1.800 kWh, che raccoglie poco meno di un quarto dei clienti. Tuttavia, anche le classi limitrofe possiedono un peso simile. Se si osservano i volumi di acquisto, invece, la classe più importante risulta quella con consumi compresi tra i 2.500 e i 3.500 kWh/anno, cui viene venduto il 25% di tutta l'energia acquisita dal settore domestico nel mercato libero. Di fatto, l'86,1% dei punti di prelievo possiede un livello di consumo che non supera i 3.500 kWh/anno (Tav. 2.47).

## STRUTTURA, PREZZI E QUALITÀ NEL SETTORE ELETTRICO

**TAV. 2.47** Mercato libero domestico nel 2020 per classe di consumo (volumi in GWh e numero dei punti di prelievo in migliaia)

CLASSE DI CONSUMO	VOLUMI	QUOTA	PUNTI DI PRELIEVO	QUOTA	CONSUMO MEDIO
< 1.000 kWh	1.886	5,5%	3.858	23,9%	489
1.000-1.800 kWh	5.614	16,5%	3.969	24,5%	1.415
1.800-2.500 kWh	6.855	20,1%	3.199	19,8%	2.143
2.500-3.500 kWh	8.537	25,0%	2.902	17,9%	2.942
3.500-5.000 kWh	6.418	18,8%	1.576	9,7%	4.073
5.000-15.000 kWh	4.273	12,5%	652	4,0%	6.558
> 15.000 kWh	523	1,5%	19	0,1%	27.539
<b>TOTALE DOMESTICI</b>	<b>34.107</b>	<b>100,0%</b>	<b>16.173</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.109</b>
<b>di cui con contratto dual fuel</b>					
< 1.000 kWh	105	4,5%	172	16,3%	614
1.000-1.800 kWh	402	17,1%	279	26,5%	1.443
1.800-2.500 kWh	523	22,2%	241	23,0%	2.169
2.500-3.500 kWh	639	27,1%	216	20,5%	2.960
3.500-5.000 kWh	432	18,4%	106	10,1%	4.059
5.000-15.000 kWh	227	9,6%	36	3,4%	6.365
> 15.000 kWh	25	1,0%	1	0,1%	27.065
<b>TOTALE CON CONTRATTO DUAL FUEL</b>	<b>2.353</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.051</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.240</b>

Fonte: ARERA, Indagine annuale sui settori regolati.

**FIG. 2.23** Confronto tra i consumi medi dei clienti domestici del mercato libero e della maggior tutela nel 2020

Fonte: ARERA, Indagine annuale sui settori regolati.

## CAPITOLO 2

Nelle varie classi, con l'eccezione della prima e dell'ultima, i consumi medi che emergono dai dati relativi al mercato libero risultano molto simili, seppure un po' più elevati, a quelli dei clienti domestici serviti in maggior tutela (Fig. 2.23). Per i clienti che consumano fino a 1.000 kWh/anno, invece, il consumo medio nel libero (489 kWh) è del 18,6% più alto di quello dei clienti in maggior tutela, pari a 412 kWh; viceversa per i clienti con consumi maggiori di 15.000 kWh/anno il consumo medio nel libero, pari 27.539 kWh, risulta del 9,3% superiore a quello degli stessi consumatori in maggior tutela. Principalmente a causa delle differenze nelle classi estreme, il consumo medio complessivo delle famiglie nel libero (2.109 kWh) si dimostra quasi del 12% più elevato di quello delle famiglie in maggior tutela (1.886 kWh).

Nel 2020 poco più di un milione di punti domestici risulta aver sottoscritto un contratto *dual fuel*<sup>38</sup> (Tav. 2.47). Il numero di clienti con questo tipo di contratto è nettamente diminuito, considerando che nel 2019 era circa il doppio (1.950.000 punti); la rispettiva quota sul totale dei clienti serviti nel mercato libero è quindi scesa al 6,5% dal 13,4%, dopo aver mantenuto un *trend* abbastanza costante nel tempo. Il consumo complessivo dei clienti con un contratto di fornitura per elettricità e gas è pari a 2,5 TWh, il 6,9% di tutta l'energia venduta ai clienti domestici sul mercato libero. I consumi medi dei clienti *dual fuel* nelle varie classi sono leggermente più elevati (in media del 6% circa) di quelli evidenziati dai clienti che sottoscrivono contratti per la sola energia elettrica.

In contrasto con quanto accade nel servizio di maggior tutela, dove la tariffa bioraria è largamente prevalente in quanto obbligatoria da una certa data in poi, la disaggregazione dei clienti per tariffa applicata nel mercato libero (Tav. 2.48) mostra una costante e sostanziale preferenza per il prezzo monorario, che è stato scelto dal 62,1% dell'intera clientela (equivalente al 60,7% dei volumi). Il 29,5% dei clienti ha scelto la modalità bioraria e solo l'8,4% quella multioraria, quest'ultima in riduzione rispetto al 9,2% del 2019. Gli elementi che rendono il prezzo monorario più attraente sono probabilmente legati alla semplicità di calcolo e di controllo dei costi in bolletta, oltre che all'assenza di un vincolo sul momento del consumo.

**TAV. 2.48** Mercato libero domestico nel 2020 per condizione contrattuale applicata (volumi in GWh e numero dei punti di prelievo in migliaia)

TIPOLOGIA DI CLIENTE	VOLUMI	QUOTA	PUNTI DI PRELIEVO	QUOTA
Monoraria	20.708	60,7%	10.038	62,1%
Bioraria	10.383	30,4%	4.771	29,5%
Multioraria	3.016	8,8%	1.364	8,4%
TOTALE DOMESTICI	34.107	100,0%	16.173	100,0%

Fonte: ARERA, Indagine annuale sui settori regolati.

Tra la clientela non domestica i contratti *dual fuel* non hanno grande diffusione (Tav. 2.49). I punti di prelievo che hanno scelto questo contratto sono circa 68.000 sui circa 4,8 milioni totali (1,4%) e sono pressoché tutti connessi in bassa tensione; l'energia acquisita è pari all'1,3% del totale.

<sup>38</sup> Si considerano *dual fuel* i clienti che ricevono una stessa fattura per la fornitura di energia elettrica e di gas; dal conteggio sono, quindi, esclusi i clienti che, pur avendo un contratto con il medesimo fornitore sia per l'energia elettrica sia per il gas naturale, ricevono fatture distinte per i due servizi.

## STRUTTURA, PREZZI E QUALITÀ NEL SETTORE ELETTRICO

**TAV. 2.49** Mercato libero non domestico nel 2020 per livello di tensione (volumi in GWh e numero dei punti di prelievo in migliaia)

TIPOLOGIA DI CLIENTE	VOLUMI	DI CUI DUAL FUEL	PUNTI DI PRELIEVO	DI CUI DUAL FUEL
Bassa tensione	53.645	1.050	4.700	67
Media tensione	90.075	1.152	146	1
Alta/altissima tensione	24.609	17	1	0,01
<b>TOTALE NON DOMESTICI</b>	<b>168.329</b>	<b>2.219</b>	<b>4.846</b>	<b>68</b>

Fonte: ARERA, Indagine annuale sui settori regolati.

La suddivisione dei consumi non domestici per classe (Tav. 2.50) mostra che le vendite in termini di volumi sono abbastanza concentrate nelle classi di consumo che vanno da 100 a 20.000 MWh/anno, che insieme comprendono il 57,9% dell'energia complessivamente acquistata dal settore non domestico. Il 64,5% dei clienti, tuttavia, appartiene alla prima classe, cioè consuma meno di 5 MWh all'anno. I consumi medi dei clienti non domestici sono ovviamente molto differenziati tra le varie classi, ma risultano comunque in gran parte in discesa rispetto a quelli rilevati nel 2019. Complessivamente il consumo medio di tutta la clientela non domestica che acquista l'elettricità nel mercato libero si è attestato nel 2020 sui 34.733 kWh, l'11,3% in meno rispetto a quanto era emerso nei dati del 2019 (39.139 kWh).

**TAV. 2.50** Mercato libero non domestico nel 2020 per classe di consumo (volumi in GWh e numero dei punti di prelievo in migliaia)

CLASSE DI CONSUMO	LIVELLO DI TENSIONE	VOLUMI	QUOTA DEI VOLUMI	PUNTI DI PRELIEVO	CONSUMO MEDIO
< 5 MWh	BT	4.580	2,7%	3.124	1.466
5-10 MWh	BT	3.885	2,3%	551	7.057
10-15 MWh	BT	3.189	1,9%	259	12.329
15-20 MWh	BT	2.748	1,6%	158	17.394
< 10 MWh	MT	41	0,0%	54	759
10-20 MWh	MT	86	0,1%	6	14.431
< 20 MWh	AT e AAT	0,4	0,0%	0	3.441
20-50 MWh	Tutti	12.285	7,3%	395	31.109
50-100 MWh	Tutti	9.762	5,8%	142	68.866
100-500 MWh	Tutti	25.194	15,0%	120	209.734
500-2.000 MWh	Tutti	25.892	15,4%	28	931.287
2.000-20.000 MWh	Tutti	46.370	27,5%	10	4.874.963
20.000-50.000 MWh	Tutti	10.560	6,3%	0	29.430.265
50.000-70.000 MWh	Tutti	3.605	2,1%	0	58.286.769
70.000-150.000 MWh	Tutti	6.399	3,8%	0	94.673.271
> 150.000 MWh	MT, AT e AAT	13.733	8,2%	0	326.871.218
<b>TOTALE NON DOMESTICI</b>		<b>168.329</b>	<b>100,0%</b>	<b>4.846</b>	<b>34.733</b>

Fonte: ARERA, Indagine annuale sui settori regolati.

## CAPITOLO 2

## I contratti di vendita nel mercato libero

L'indagine annuale sui settori regolati ha sottoposto anche quest'anno ai venditori di energia elettrica e di gas naturale alcune domande tese a valutare la quantità di offerte che le imprese mettono a disposizione dei clienti che scelgono di rifornirsi nel mercato libero e, soprattutto, la distribuzione della loro clientela tra le diverse tipologie contrattuali che hanno acquistato.

Il panorama delle offerte commerciali disponibili sul mercato libero costituisce una realtà assai complessa e variegata, da qualche anno arricchita dalla presenza delle offerte PLACET (Prezzo libero a condizioni equiparate di tutela). Ogni venditore del mercato libero è obbligato, infatti, a inserire nel proprio menù di offerte commerciali, a beneficio dei clienti di piccole dimensioni<sup>39</sup>, due formule di offerte PLACET – una a prezzo fisso e una a prezzo variabile – caratterizzate da condizioni generali di fornitura fissate dall'Autorità con l'eccezione del prezzo, il cui livello è liberamente definito dal venditore (in accordo con una struttura predefinita di corrispettivi). I dati commentati nel seguito sulle tipologie di contratti scelte dai clienti nel 2020 includono anche le offerte PLACET, senza tuttavia mantenerle distinte<sup>40</sup>.

L'obiettivo delle domande poste ai venditori sulla quantità e sulla qualità delle offerte commerciali poi effettivamente scelte dai clienti era, come negli anni scorsi, teso a classificare le numerose offerte presenti sul mercato, seppure non completamente esaustive della realtà. Vale, pertanto, la consueta avvertenza di accogliere con prudenza i risultati presentati in queste pagine. Inoltre, poiché la fornitura della clientela non domestica presenta tradizionalmente necessità molto più variegata e complesse rispetto a quella delle famiglie, l'esposizione dei risultati raccolti si concentra praticamente solo su queste ultime.

La media delle offerte commerciali che ogni impresa di vendita è in grado di proporre ai propri potenziali clienti è risultata pari a 17,6 per la clientela domestica e a 25,8 per la clientela non domestica che, ovviamente, gode di una maggiore possibilità di scelta e per la quale il venditore è sicuramente in grado di fornire servizi più personalizzati e contratti individualizzati. Il numero di offerte disponibili per i clienti non domestici è leggermente aumentato rispetto al 2019, quando era risultato pari a 24,2: in un anno di forte riduzione dei consumi degli usi produttivi, il lieve aumento delle offerte proposte potrebbe essere il segno di uno sforzo, da parte dei venditori, di andare maggiormente incontro alle richieste della clientela nel tentativo di contenere le perdite. Il numero delle offerte per i clienti domestici, che – come si è visto nelle pagine precedenti – nel 2020 ha registrato una discreta espansione, è invece rimasto sostanzialmente invariato (era 17,4). In effetti, come si vede nella figura 2.24, la porzione dei venditori che presentano un numero relativamente basso di offerte (una sola o fino a tre) è salita dal 49% del 2019 al 56%. Rispetto al 2019, sono diminuiti anche i venditori che propongono da 4 a 8 offerte, mentre è un po' aumentata la quota di quelli che offrono 9-10 tipi di contratti differenti.

Delle 17,6 offerte rese mediamente disponibili al cliente domestico, 4,5 sono acquistabili solo online (erano 5,1 nel 2019 e 5,9 nel 2018), cioè soltanto attraverso internet, risultato abbastanza controintuitivo in un anno in cui

<sup>39</sup> Le offerte PLACET hanno lo scopo di accrescere la capacità di valutazione delle offerte commerciali dei piccoli clienti, identificati, per il settore elettrico, con tutti i clienti (domestici e non domestici) connessi alla rete in bassa tensione e, per il settore del gas naturale, con i clienti finali (domestici, condomini uso domestico e altri usi) titolari di punti con consumi annui inferiori a 200.000 m<sup>3</sup>. Presentano strutture di offerta facilmente comprensibili, comparabili tra venditori (differenziate solo nel livello di prezzo) e devono essere distinte da ogni proposta di servizi aggiuntivi dello stesso venditore.

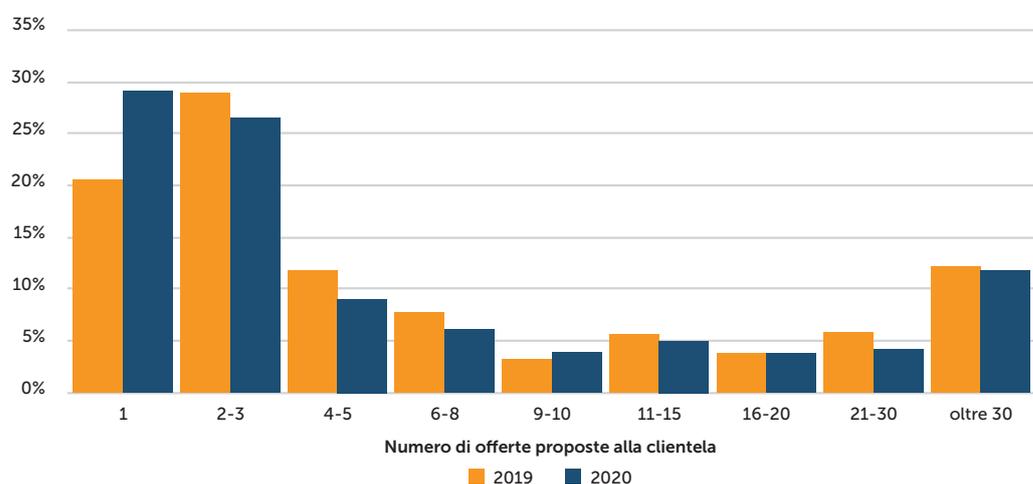
<sup>40</sup> Per un approfondimento sulla diffusione delle offerte PLACET si veda il Rapporto di monitoraggio del mercato *retail* pubblicato sul sito web dell'Autorità ([www.arera.it/it/operatori/Monitoraggio\\_retail2.htm](http://www.arera.it/it/operatori/Monitoraggio_retail2.htm)).

## STRUTTURA, PREZZI E QUALITÀ NEL SETTORE ELETTRICO

gran parte delle attività ha dovuto svolgersi in modalità remota a causa delle limitazioni alla circolazione. La quota di venditori che ha almeno un'offerta online è, tuttavia, cresciuta dal 20,8% al 22,4%. Nel 23,1% dei casi il numero di offerte online è uguale al numero di offerte che complessivamente vengono proposte ai clienti, nel restante 76,1% dei casi il numero di offerte online è risultato inferiore alle offerte totali.

Il successo delle offerte online tra le famiglie resta limitato, ma cresce: nel 2020 il 7,4% dei clienti (corrispondenti al 7,8% dell'elettricità acquistata nel mercato libero) ha sottoscritto un contratto offerto attraverso questa modalità. Il risultato è superiore a quello del 2019, quando aveva scelto di sottoscrivere un'offerta di energia elettrica attraverso internet il 4,4% delle famiglie.

**FIG. 2.24** Distribuzione del numero di offerte proposte alla clientela domestica dai venditori



Fonte: ARERA, Indagine annuale sui settori regolati.

Circa la tipologia di prezzo preferita, è risultato che l'84% dei clienti domestici ha sottoscritto nel mercato libero un contratto a prezzo fisso (cioè con il prezzo che non cambia per almeno un anno dal momento della sottoscrizione), mentre solo il 16% ha scelto un contratto a prezzo variabile, ovvero con il prezzo che cambia con tempi e modalità stabilite dal contratto stesso. Le cifre sono abbastanza simili a quelle registrate nel 2019, tuttavia la preferenza verso il prezzo variabile è lievemente aumentata, in quanto l'anno precedente risultava scelto dal 15,2% dei clienti domestici.

Inoltre, il 3,2% dei clienti ha sottoscritto un contratto che prevede una clausola di durata minima contrattuale, nel senso che per l'applicazione del prezzo stabilito è previsto che il cliente non cambi fornitore per un minimo di tempo stabilito dal contratto stesso. La percentuale è maggiore nel caso di contratti a prezzo variabile, dove la durata minima contrattuale si applica al 12,6% dei clienti, mentre è dell'1,3% nel caso di contratti a prezzo bloccato.

Le modalità di indicizzazione per i contratti a prezzo variabile sono di vario tipo. Il 31,9% dei clienti che hanno sottoscritto un contratto a prezzo variabile ha firmato un contratto che prevede uno sconto fisso su una delle componenti stabilite dall'Autorità per il servizio di maggior tutela (erano il 32,5% nel 2019); il 65,1% dei clienti ha scelto un contratto che prevede l'indicizzazione all'andamento del PUN e l'1,8% dei clienti ne ha scelto uno

## CAPITOLO 2

indicizzato all'andamento del Brent (l'anno precedente i valori erano: 57,7% per i contratti indicizzati al PUN e 6,4% per quelli indicizzati al Brent). L'1,1% dei clienti, infine, ha scelto un contratto che prevede una forma di indicizzazione diversa da quelle appena citate (nel 2019 la percentuale era pari al 3,4%).

Circa il 22% dei clienti domestici ha sottoscritto un contratto che prevede un abbuono o uno sconto di uno o più periodi gratuiti o di una somma fissa in denaro o in volume, che può essere *una tantum* o permanente, ed eventualmente condizionato al verificarsi di una determinata circostanza (per esempio, uno sconto per contratti sottoscritti da amici del cliente, uno sconto per la domiciliazione bancaria della bolletta ecc.). Più in dettaglio, risulta che, in media, lo sconto è applicato al 18% dei clienti che hanno scelto un contratto a prezzo fisso e al 42% dei clienti che hanno scelto il prezzo variabile. La quota di contratti acquistati che prevedono un abbuono o uno sconto è rimasta stabile rispetto al 2019, quando era risultata del 21%.

Nell'indagine annuale sul 2020 la presenza di servizi aggiuntivi è stata ulteriormente approfondita, anche per permettere all'Autorità di rispondere a sempre maggiori richieste che su questo tema provengono da varie sedi internazionali. I servizi aggiuntivi che storicamente erano stati proposti nei questionari degli anni scorsi erano i seguenti:

- garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile (offerta verde totale o percentuale);
- programma di raccolta punti (proprio o altrui);
- servizi energetici accessori (per esempio, strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione sugli impianti energetici ecc.);
- omaggio o *gadget*;
- vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (per esempio, sconti sulla benzina, abbonamenti a riviste ecc.);
- altro non compreso tra le voci riportate sopra.

Nel questionario dell'indagine sul 2020, alle predette voci si sono aggiunte le seguenti:

- garanzia di energia prodotta in Italia;
- altri prodotti o servizi offerti insieme all'elettricità (per esempio, internet, abbonamento telefonico, abbonamento televisivo, prodotto assicurativo/finanziario ecc.);
- una combinazione di servizi aggiuntivi (dove occorre specificare quali servizi aggiuntivi sono previsti dal contratto, scegliendo tra quelli già elencati oppure altri).

Occorre comunque avvertire che l'introduzione nel questionario dell'opzione che consentiva di indicare una combinazione di servizi aggiuntivi può aver reso le risposte meno omogenee rispetto a quelle raccolte negli anni precedenti, quando l'assenza di tale opzione potrebbe aver indotto i venditori a includere i contratti con più servizi aggiuntivi sotto un'unica voce: quella del servizio inteso come più rilevante.

Le nuove opzioni per la rilevazione dei servizi aggiuntivi nei contratti sottoscritti dai clienti domestici hanno avuto un discreto impatto tanto sulle risposte relative ai contratti a prezzo fisso, dove la presenza di un servizio aggiuntivo è "storicamente" elevata (Tav. 2.51), quest'anno pari a poco meno dell'80%, quanto nelle risposte relative ai contratti a prezzo variabile, sebbene in questo caso la presenza dei servizi aggiuntivi riguardi circa la metà dei contratti sottoscritti.

## STRUTTURA, PREZZI E QUALITÀ NEL SETTORE ELETTRICO

In particolare, relativamente ai clienti domestici che hanno scelto un contratto a prezzo fisso, i venditori hanno indicato l'opzione "una combinazione di servizi aggiuntivi", con un'incidenza in termini di punti di prelievo dell'8%. Il questionario, tuttavia, chiedeva di specificare quale fosse la combinazione di servizi aggiuntivi contenuta nei contratti scelti dai propri clienti. Pertanto, è stato possibile riattribuire *pro quota* i punti di prelievo ai singoli servizi aggiuntivi. Dai risultati è emersa, come in passato, una netta preferenza dei clienti sia per la garanzia di acquistare elettricità prodotta da fonti rinnovabili (39,4%), sia per la partecipazione a un programma di raccolta punti (31,1%). Un certo interesse riscuote anche la fornitura di servizi energetici accessori (3,3%), come pure la garanzia di acquistare elettricità prodotta in Italia (2,3%). A seguire, sono graditi i vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (0,9%) e l'ottenimento di un omaggio. Servizi diversi da quelli indicati raccolgono una preferenza residuale del 2,1%.

**TAV. 2.51** Contratti per la fornitura di elettricità per tipo di prezzo e per tipo di servizi aggiuntivi: percentuale di clienti che hanno sottoscritto i contratti indicati

CONTRATTI	2016	2017	2018	2019	2020
A prezzo fisso	84,6	83,9	85,9	84,7	84,0
A prezzo variabile	15,4	16,1	14,1	15,3	16,0
<b>Servizi aggiuntivi dei contratti a prezzo bloccato</b>					
Nessun servizio aggiuntivo	n.d.	n.d.	12,2%	12,2%	20,4%
Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile	49,6%	45,7%	39,1%	44,4%	39,4%
Garanzia di energia prodotta in Italia	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	2,3%
Programma di raccolta punti (proprio o altrui)	42,2%	45,0%	36,0%	38,3%	31,1%
Servizi energetici accessori	3,9%	5,7%	7,4%	2,6%	3,3%
Omaggio o gadget	n.d.	1,4%	0,2%	0,4%	0,4%
Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi	2,6%	0,5%	0,3%	0,7%	0,9%
Altri prodotti o servizi offerti insieme con l'elettricità	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0,02%
Altro	1,8%	1,7%	4,7%	1,5%	2,1%
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Servizi aggiuntivi dei contratti a prezzo variabile</b>					
Nessun servizio aggiuntivo	n.d.	n.d.	53,0%	51,6%	53,2%
Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile	60,9%	48,9%	27,5%	28,4%	25,7%
Garanzia di energia prodotta in Italia	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0,0%
Programma di raccolta punti (proprio o altrui)	5,8%	6,9%	2,5%	3,4%	2,8%
Servizi energetici accessori	22,0%	16,1%	8,5%	10,7%	12,2%
Omaggio o gadget	n.d.	23,1%	3,1%	1,3%	1,5%
Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi	4,1%	3,6%	1,4%	2,5%	1,8%
Altri prodotti o servizi offerti insieme con l'elettricità	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	1,3%
Altro non compreso tra le voci riportate sopra	7,2%	1,4%	4,1%	2,1%	1,5%
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: ARERA, Indagine annuale sui settori regolati.

Nel 2020 tra i clienti che hanno sottoscritto un contratto a prezzo variabile, invece, la quota di coloro che ne ha scelto uno privo di servizi aggiuntivi è ulteriormente salita al 53,2%. Tra questi clienti, la presenza di contratti che includono una combinazione di servizi aggiuntivi riguarda l'8,8% dei clienti, che sono stati anche in questo caso riattribuiti *pro quota*.

## CAPITOLO 2

Anche tra i clienti che acquistano contratti a prezzo variabile che includono servizi aggiuntivi l'interesse maggiore è rivolto alla garanzia di acquistare elettricità prodotta da fonti rinnovabili (25,7% dei casi). La seconda preferenza va alla possibilità di ottenere, insieme all'elettricità, servizi energetici accessori (12,2%). I programmi di raccolta punti, l'ottenimento di omaggi o *gadget* e la presenza di vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi raccolgono quote minori di preferenze, rispettivamente pari al 2,8%, all'1,8% e all'1,5%. La garanzia di acquistare energia prodotta in Italia non ha raccolto preferenze tra i clienti a prezzo variabile.

### Servizio di salvaguardia

Il servizio di salvaguardia accoglie i clienti non domestici che si trovano, anche temporaneamente, senza un contratto di compravendita di energia elettrica nel mercato libero, ma non hanno titolo per accedere al servizio di maggior tutela. Questi stessi clienti, inoltre, vengono ammessi al servizio di salvaguardia quando perdurano in una condizione di morosità.

Acquirente unico ha il compito di organizzare e svolgere le procedure concorsuali per la selezione delle imprese che erogano il servizio di salvaguardia, secondo le direttive dell'Autorità, in attuazione del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 23 novembre 2007. Dal 2008 il servizio viene erogato da società di vendita selezionate tramite asta, che ottengono il diritto a esercitare il servizio per due anni consecutivi.

L'asta per il servizio di salvaguardia per il biennio 2019-2020 si è conclusa alla fine del 2018 con l'aggiudicazione del servizio a tre venditori: A2A Energia, Enel Energia ed Hera Comm, gli stessi che nel novembre 2020 si sono aggiudicati il servizio anche per il biennio 2021-2022.

Per il biennio 2019-2020 il servizio di salvaguardia è stato svolto da A2A Energia in Toscana, Umbria e Marche, da Enel Energia in Calabria e Sicilia e da Hera Comm in tutte le rimanenti quindici regioni. Come si vedrà più in dettaglio nella *Relazione Annuale* del prossimo anno, l'aggiudicazione della gara per il biennio 2021-2022 ha cambiato questa ripartizione del servizio tra i tre venditori, con un ridimensionamento dei territori coperti da Hera Comm.

Secondo i dati ricevuti dai tre esercenti la salvaguardia, nel 2020, e per il terzo anno consecutivo, il servizio si è ulteriormente ristretto. Più precisamente, lo scorso anno sono stati serviti in regime di salvaguardia 69.914 punti di prelievo (calcolati con il criterio del *pro die* e cioè conteggiati per le frazioni di anno per le quali sono stati serviti), contro i 75.988 punti del 2019 (erano 80.457 nel 2018 e ben 91.345 nel 2017). Complessivamente sono stati prelevati 3.065 GWh, contro i 3.643 del 2019. Pertanto, il mercato della salvaguardia si è ridotto dell'8% in termini di punti di prelievo e quasi del 16% in termini di energia consumata rispetto al 2019 (Tav. 2.52).

In termini assoluti, la perdita maggiore di clienti si è avuta ovviamente nella bassa tensione, dove risultano essere usciti dal servizio circa 5.500 punti dei quasi 6.100 clienti complessivamente usciti dalla salvaguardia rispetto al 2019. Si sono registrati 609 punti di prelievo in meno in media tensione, mentre i punti di prelievo in alta tensione sono cresciuti di circa 6 unità. In termini percentuali, invece, la perdita maggiore si osserva tra i clienti in media tensione (-11,4%), che riportano il calo maggiore (-18,4%) anche in termini di energia acquistata. Sia nell'ambito della bassa tensione sia in quello della media tensione, il calo più rilevante di punti serviti si è avuto nell'illuminazione pubblica. Complessivamente, i punti di prelievo con uso di illuminazione pubblica serviti in